Presidio Sanitario

Medical Center srl
Via Collecarino 126
03033 Arpino FR
Direttore Sanitario Dr. Simeone Orlando Raffaele
Tel. 360729022. 3404515701
Sito internet: www.medcent.it
Facebook: MEDICALCENTERARPINO
Aut. Reg. n. G08722 del 21.06.201
UNI ENI ISO9001 Kiwa Cermet reg. 10086/A

CARTA DEI SERVIZI

Via Collecarino 126 03033 Arpino FR
Tel. 360.729022 - 3404515704

Gentile Signore/ Signora,

Il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.
Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.
Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.
L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento .

La Direzione

Sezione I
Presentazione e principi fondamentali.

Sezione II
Informazioni su attività e servizi.

Sezione III
Standard di qualità, impegni e programmi.

Sezione IV
Tutela e partecipazione.

Allegato 1
Questionario informativo.

Allegato 2
Modulo per segnalazioni e reclami

Allegato 3
Modulo aggiornato Elenco medici e orari prestazioni

MISSION

Il Presidio Sanitario Medical Center srl sito ad Arpino in via Collecarino 126, ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

VISION

Il Presidio Sanitario Medical Center srl intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, oltre ad essere un punto di riferimento per il territorio.

Gli OBIETTIVI del Poliambulatorio Medical Center srl sono identificabili nei seguenti:

- **garantire** l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.

- **adottare** e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento.

- **soddisfare** le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, la corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Presidio Sanitario non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.

- **garantire** il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
  - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
  - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
  - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
  - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
  - il rispetto della privacy.

- **raggiungimento** e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Presidio Sanitario Medical Center srl è immerso nel verde della Contrada Collecarino ad Arpino ed è situato interamente al piano strada con accesso per disabili e con abbattimento delle barriere architettoniche.

E' dotato di n° 4 ambulatori, una accettazione/ segreteria dotata di 1 postazione, un box sterilizzazione, un box materiale sterile, un box materiale usato, un magazzino, un wc per dipendenti, un box per Rx, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme vigenti.

Attualmente il Medical Center si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio Medical Center si avvale di personale medico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi.

CENNI STORICI

Il Poliambulatorio Medical Center è nato nel 2006 connotandosi principalmente per l'erogazione di prestazioni di branche mediche specialistiche
Nell'anno 2012 ha iniziato l'attività di poliambulatorio specialistico, a seguito delle politiche sanitarie regionali e metropolitane si è specializzato nell'erogazione di prestazioni diagnostiche relative a visite specialistiche e indagini strumentali in tutte le principali branche specialistiche: cardiologia, otorinolaringoiatria, ortopedia, fisiatria e medicina fisica e riabilitazione, chirurgia vascolare, urologia ed andrologia, ginecologia, endocrinologia, reumatologia, neurochirurgia, neurologia, medicina interna, ematologia, chirurgia plastica e ricostruttiva, psichiatria. Nel 2014 è stato inserito anche l'Ambulatorio di Odontoiatria.
Questo ampliamento ha comportato un aumento considerevole di risorse umane professionali e tecniche.

Il Poliambulatorio Medical Center, ha al centro del proprio interesse la salute del cittadino si organizza cercando di dare una migliore e più completa assistenza ai pazienti dal punto di vista territoriale e qualitativo.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio Medical Center è situato in Via Collecarino 126 ad Arpino (FR) cap: 03033.

Dalle strade provinciali di Isola del Liri, di Sora, di Fontana Liri, di Arpino basta seguire la segnaletica situata ad ogni incrocio.

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio Medical Center srl eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di Ginecologia
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Dermatologia
- Ambulatorio di Odontoiatria
- Ambulatorio di Medicina Plastica e ricostruttiva
- Ambulatorio di Medicina Interna
- Ambulatorio di Reumatologia
- Ambulatorio di Chirurgia Vascolare
- Ambulatorio di Urologia e Andrologia
- Ambulatorio di Endocrinologia
- Ambulatorio di Neurochirurgia
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Ematologia
- Ambulatorio di Psichiatria

Servizi di diagnostica strumentale:

- Servizio di ecografia angiologica
- Servizio di ecografia cardiologia
- Servizio di ecografia generale
- Servizio di ecografia ginecologia
- Servizio di capillarioscopia
- Serizio di holter ecg e pressorio
- Servizio di pulsossimetria
- Servizio di polisonnografia
- Servizio di video/oculografia
- **Servizio di odontoiatria**: conservativa, endodonzia, estetica, implantologia, ortodonzia estetica, fissa, mobile, gnatologia, chirurgia orale, parodontologia, protesi fissa e mobile, ionoforesi dentale, ozonoterapia, laserterapia,trattamento sbiancante, sedazione cosciente, Rx endorale, Rx OPT)

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario : Dott. Simeone Orlando Raffaele medico chirurgo
Direttore Amministrativo: Antonangelo Carmine
Tel.: 360729022 – 3404515704 . E.mail: carmanton@pec.it
Facebook: ***MEDICALCENTERARPINO***

MODALITA' DI PRENOTAZIONE ed orari di apertura al pubblico

Il Medical Center srl provvede alla prenotazione del paziente tramite la segreteria che svolge i seguenti orari:

Orario di apertura al pubblico:

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	**9:00-12:00**	**15:30-18:30**
Martedì	**9:00-12:00**	**15:30-18:30**
Mercoledì	**9:00-12:00**	**15:30-18:30**
Giovedì	**9:00-12:00**	**15:30-18:30**
Venerdì	**9:00-12:00**	**15:30-18:30**
Sabato	**9:00-12:00**	

L'utenza può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi d'attesa al suddetto ufficio sia di persona che telefonicamente, oppure visitando il sito internet: www.medcent.it

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria per compilare il modulo privacy.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o assegno bancario, bonifico.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri del centro durante gli orari di segreteria. (3404515704 – 360729022)

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.
Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.
Il Direttore sanitario, Dr. Simeone Orlando Raffaele, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.
Il Responsabile Odontoiatrico è il Dr. Enrico Frezza - Odontoiatra e sovrintende all'operato di tutti i medici odontoiatri ed è responsabile dell'Ambulatorio Odontoiatrico (studio n. 1) sotto il profilo sanitario. Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.
L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

L'elenco aggiornato degli Specialisti e degli orari delle prestazioni è disponibile in allegato.

Orari delle specializzazioni con Responsabili di branca

1. Urologia: Dr. Marco Bitelli	ore 16,30 – 18,00 (Mercoledì)
2. Otorinolaringoiatra: Dr.ssa Arianna Giorgio	ore 10,00 – 12,00 (Martedì)
3. Cardiologia: Dr.ssa Loredana Messano	ore 10,30 – 12,00 – 15,00-18,00 (Giovedì)
4. Dermatologia: Dr.ssa Claudia Mancini	ore 10,00 – 12,00 (Martedì)
5. Angiologia:Dr. Piero Modugno	ore 10,00 – 12,00 (Venerdì)
6. Ortopedia: Dr. Nicola Fredella	ore 15,30 – 18,00 (Martedì)
7. Dietologia:Dr.ssa Francesca D'Annibale	ore 10,00 – 12,00 (Sabato)
8. Medicina Interna: Dr.ssa Stefania Auri	ore 15,30 – 17,00 (Giovedì)
9. Reumatologia: Dr.ssa Alessio Altobelli	ore 10,30 – 12,00 (Sabato)
10. Neurologia: Dr. Salvatore Assenza	ore 9,30 – 12,00 (Mercoledì)
11. Ostetricia e Ginecologia: Dr.ssa Claudia Malerba	ore 15,30 – 18,00 (Lunedì)
12. Fisiatria: Dr. Raffaele Marotta	ore 15,30 – 18,00 (Giovedì)
13. Psichiatria: Dr. Bruno Boffi	ore 15,30 – 17,30 (Lunedì)
14. Neurochirurgia: Dr. Tommaso Vangelista	ore 16,00 – 18,30 (Venerdì)
15. Endocrinologia: Dr.ssa Francesca D'Annibale	ore 10,30 –12,00 (Sabato)
16. Odontoiatria: Dr. Enrico Frezza	ore 10,30 –12,00 (Venerdì)
17. Chirurgia Plastica e ricostr.: Dr.ssa Claudia Mancini	ore 10.00 – 12.00 (Lunedi)

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

VISITE FISIATRICHE	6	GIORNI
VISITE ORTOPEDICHE – CARDIOLOGICHE	20	GIORNI
Altre VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE	6	GIORNI

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.

Garantire professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico è tenuto ad aggiornarsi di continuo secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.
La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.
Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.
Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.

- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

- DPCM 11/10/94 " Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico " in G.U. nº 261 dell' 8/11/1994.

- Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell' art 15 della LR 19/94 delibera nº 1011 del 07/03/1995 della regione Emilia Romagna.

- DPCM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari ".

- Linee guida per la valutazione dei livelli mini di qualità (struttura, organizzazione , tecnologia, professionalità) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini.